第一章

行政

新的開始

1.1　本署自一九八九年成立以來，一直是按照政府部門的模式運作。除了申訴專員外，本署屬下人員都是由政府借調過來。在行政制度和運作程序方面，本署也是採用政府的一套做法，雖然一向運作暢順，但市民和立法會議員仍然有所顧慮，認為本署按照這個模式運作，便不能保持獨立。

1.2　一九九四年，前任申訴專員聘請了首批合約調查人員。在一九九九年年底，本人開始與政府正式商討，以期設立完全獨立的人事和行政制度。

脫離政府架構

1.3　隨着《2001年申訴專員（修訂）條例》(《修訂條例》）於二零零一年十二月十九日生效，本署正式脫離政府架構，成為單一法團，有全權處理本身的行政及財務事宜。

行政安排備忘錄

1.4　本人正在與政府當局擬訂一份行政安排備忘錄，訂明本署在行政安排方面的一般原則和指引，以及與政府當局的工作關係。商討現時仍在進行，預期在二零零二年年底便可完成。

財政安排

1.5　由二零零一／零二財政年度（即本報告年度）起，政府會給本署整筆經常開支撥款，以支付本署日常運作和人手方面的開支。這筆撥款是以本署在二零零一年三月三十一日所提供的服務釐定的。政府會參照適用於各部門的消費物價及薪酬變動，調整日後批給本署的撥款。至於非經常開支或將來提供新服務所需的開支，政府會在每年分配資源時予以考慮。

1.6　《修訂條例》授權本人保管預留給本署，用以支付將來開支的款項，並可用這些款項來投資，以及將節省下來的款項儲起，設立儲備金。本人已充分利用這些資源去改善服務，例如：聘請申訴助理，處理電話投訴；以及聘請臨時個案主任，協助處理在年內急劇增加的積壓個案。

行政安排

1.7　本署脫離政府架構後，已設立本身的會計系統，以監控開支情況和直接支付款項。此外，本署亦設立了本身的行政制度，以減少依賴政府部門提供服務。只要不影響本署的獨立性，以及較本署自行聘請專業人員更為化算，或更具成本效益，我們仍會繼續使用某些政府服務，例如政府當局就資訊科技事宜提供的意見和顧問服務。

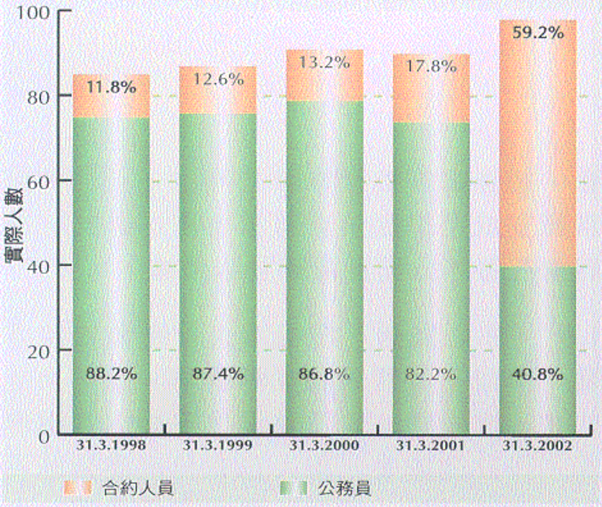
審計

1.8　審計署署長會繼續審核本人在履行職能和行使權力時，能否善用資源，以及是否符合經濟原則，以高效率取得工作成效。此外，由於法例規定，本署必須每年向行政長官提交一份經審計的帳目報表，因此，本署聘請了一名外間核數師，負責審核本署的帳目。

人手安排

1.9　由於本署與政府當局商討本署人員的新薪酬福利條件需時，本署的招聘計劃受到影響。雖然如此，本署約60%的職位，現已由合約人員出任。本署計劃在二零零三年上半年，將餘下的公務員調離本署。

圖表1.1 本署的合約人員



然而，由於新加入本署的合約人員大部分都沒有處理投訴的經驗，預期他們需要一段時間去學習。待他們完全熟習本署的工作後，他們的工作量便可達到本署以往的水平。

1.10 為了物色適當的合約人員填補兩個助理申訴專員職缺，本署聘請了一間行政人員招聘顧問公司，替本署進行公開招聘。預期招聘工作會在二零零二年夏季完成，受聘者將於二零零二年第三季上任。

1.11 隨着公務員逐步調離本署，我們亦藉此機會，檢討各級人員的編制，並藉着精簡工作方法和程序，削減了一些輔助人員職位，以及調整了某些調查職位的職級。

1.12 本署長遠的人手策略是聘用一隊核心合約人員，以確保經驗得以延續，輔以短期聘用的人員。由於本署的工作量不時變動，這個策略正好讓本署因應不同工作量的需要，靈活地安排人手。

1.13 截至二零零二年三月三十一日為止，本署的編制共有98個職位（上年度是90個職位）。增設職位主要是因為需要額外的人手處理電話投訴，以及要聘請臨時個案主任，協助處理積壓的調查工作。

對本署的投訴

1.14 本署有時亦會收到市民對本署人員的投訴。這些個案會由本署首席行政主任審慎處理，並由本人親自審批，然後授權屬下人員回覆投訴人和採取適當的跟進行動。

圖表1.2 對本署的投訴

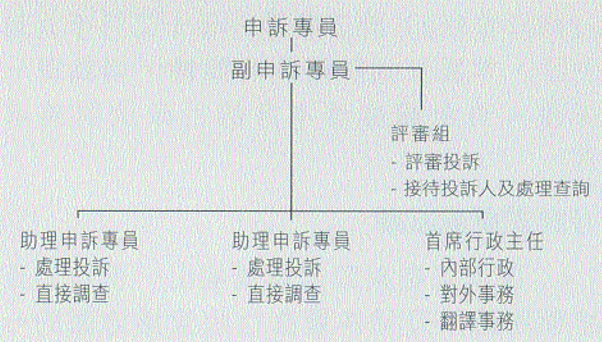
結果 / 投訴性質	成立	部分成立	不成立	撤回
工作人員的態度（包括延誤及疏忽）	2	1	4	–
工作程序	–	–	3	1
小計	2	1	7	1
合計		**11**		

上述投訴個案與某些投訴人因不滿本人就調查結果所作決定，而指本署人員處事不當的個案並不一樣（請參閱第5.12段）。

組織架構

1.15 本署的組織圖載於**附件8**。

圖表1.3 組織架構



辦公地方

1.16 在得到立法會財務委員會同意撥款後，本署已在上環信德中心招商局大廈購置永久辦公地方。長遠來説，自置物業比租用寫字樓更化算。上述新辦事處的裝修工程將於二零零二年八月完竣。